

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN TABANAN
SEMESTER II TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga

kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan KB yang telah diberikan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	10

2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember-Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Semester I tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 60 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 52 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	0	0%
		PEREMPUAN	52	100%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	4%
		SLTP	5	10%
		SLTA	19	37%
		DI, DII, DIII, DIV	16	31%
		S1	10	19%
		S2 (Ke atas)	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	10	19%
		SWASTA	20	38%
		WIRSAUSAHA	10	19%
		PETANI	3	6%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	9	17%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan KB IUD	20	38%
		Pelayanan KB Implan	32	62%

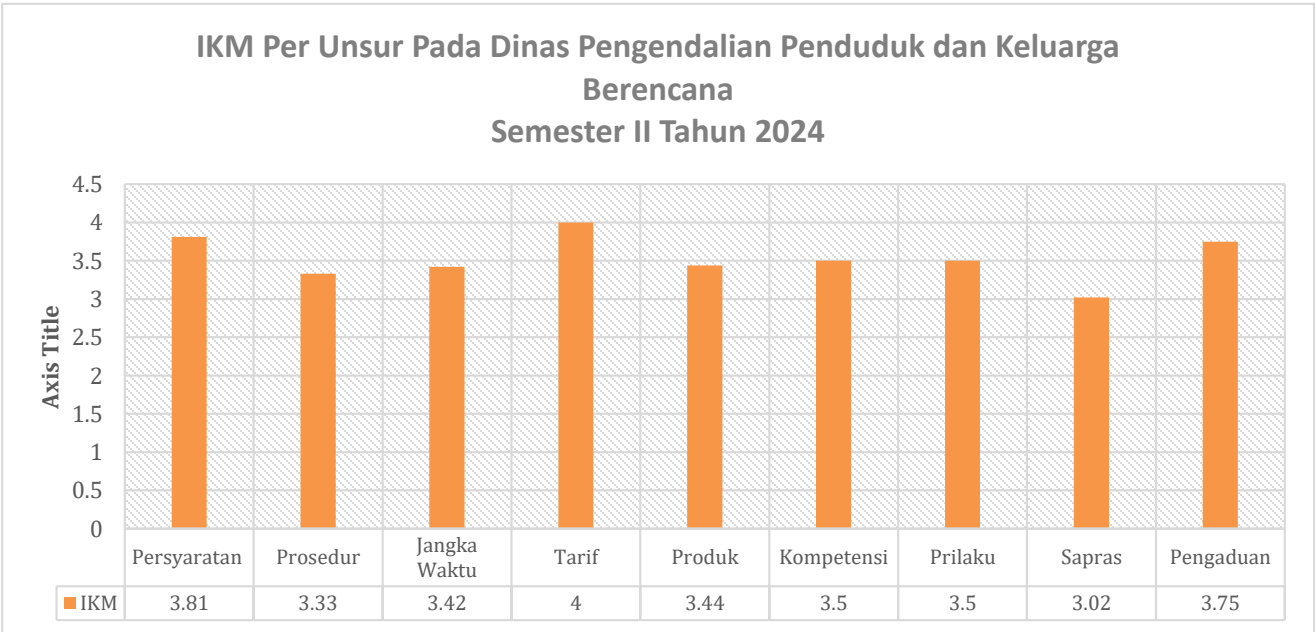
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,81	3,33	3,42	4,00	3,44	3,50	3,50	3,02	3,75
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	87,37								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,02 (Kurang Baik). Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 (Sangat Baik).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Keluhan mengenai sarana prasarana dirasakan kurang memadai
- Keluhan mengenai sistem mekanisme dan prosedur yang dirasa kurang jelas
- Keluhan mengenai kurangnya koordinasi antar petugas dalam membersihkan pelayanan
- Keluhan mengenai kurang cepatnya waktu pelayanan, dikarenakan kurangnya

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Sarana dan Prasarana, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian dapat digambarkan sebagai berikut :

- Ketersediaan Sumber Daya Manusia: Kekurangan tenaga kesehatan terlatih yang dapat memberikan layanan KB, seperti konseling dan pemasangan alat kontrasepsi.
- Prosedur yang Rumit: Proses pendaftaran dan pelayanan KB yang terlalu rumit dan panjang, membuat masyarakat enggan untuk menggunakan layanan.

- Komunikasi yang Buruk: Kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan masyarakat, sehingga informasi mengenai layanan KB tidak tersampaikan dengan baik.
- Lama Proses Pelayanan: Waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan KB sering kali terlalu lama, baik dalam hal antrian maupun proses pemeriksaan
- Manajemen Waktu yang Tidak Efektif: Kurangnya manajemen waktu yang baik dalam pelaksanaan layanan KB, sehingga mengganggu jadwal pelayanan dan mengurangi kepuasan masyarakat.

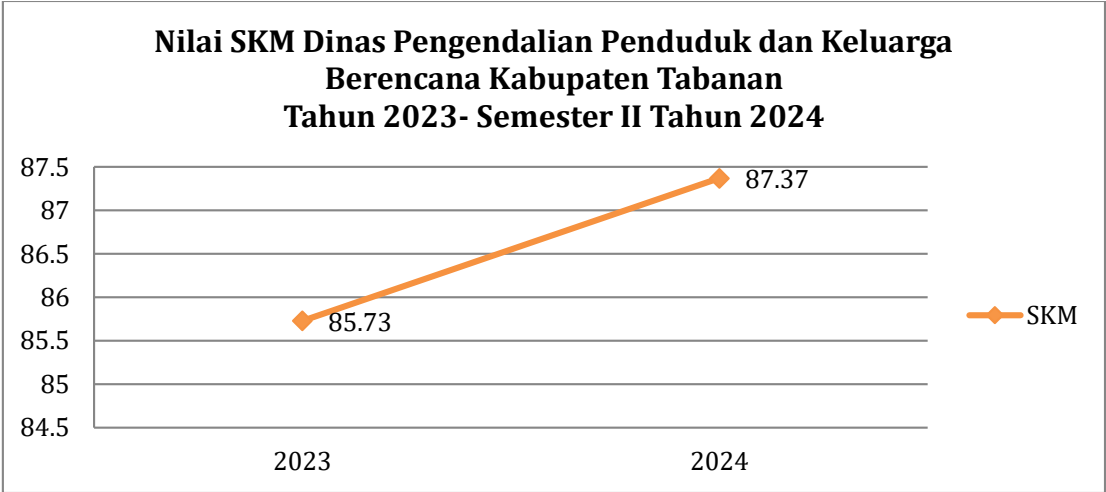
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka memperbaiki pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	√	√	√	√	Bidang Keluarga Berencana
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan yang berlaku	√	√	√	√	Bagian Sekretariat
3	Waktu Penyelesaian	Tersedia Registrasi Pelayanan secara Online	√	√	√	√	Bidang Keluarga Berencana

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dapat dilihat melalui grafik berikut : Nila SKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabanan



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester II tahun 2024 pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,37. Nilai SKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,02 (Kurang Baik). Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi unsur Biaya/ tarif Sistem dengan nilai 4.

Tabanan, 29 Nopember 2024
Kepala Dinas Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Tabanan



Dra. Ni Wayan Mariati, M.M
Pembina Muda (IV/c)
NIP. 19680926 199403 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Kuesioner IKM untuk Unit Pelayanan Publik Penyelenggara Pelayanan
Langsung bagi masyarakat yang tidak dipungut biaya

Survei Kepuasan Masyarakat
Pemerintah Kabupaten Tabanan Tahun 2024
UPP. DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA

Nomor
Responden.....

I. DATA RESPONDEN		
Umur	 Thn	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Petani 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya
II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA		
Nama		
NIP/ data lain		

III. PENDAPAT RESPONDEN

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda (√) sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara...

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐ Tidak mudah	☐ Kurang mudah	☐ Mudah	☐ Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	☐ Tidak cepat	☐ Kurang cepat	☐ Cepat	☐ Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	☐ Sangat mahal	☐ Cukup mahal	☐ Murah	☐ Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ Sesuai	☐ Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	☐ Tidak kompeten	☐ Kurang sopan dan ramah	☐ Kompeten	☐ Sangat Kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	☐ Tidak sopan dan ramah	☐ Kurang sopan dan ramah	☐ Sopan dan ramah	☐ Sangat sopan dan ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	☐ Buruk	☐ Cukup	☐ Baik	☐ Sangat baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	☐ Tidak ada	☐ Ada tetapi tidak berfungsi	☐ Berfungsi kurang maksimal	☐ Sangat Sopan dan ramah

2. Hasil Olah Data SKM

Populasi : 60 Orang
Responden : 52 Orang

No Responden	Nilai Aktual Laporan Masyarakat Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
6	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
19	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
20	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
21	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
22	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
23	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
25	4	3	3	4	4	3	4	3	4	

26	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
29	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
30	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
31	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
32	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
33	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
36	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
42	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
43	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
44	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
45	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
46	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
47	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
49	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
51	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
52	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
Jmlh Nilai / Unsur	198	173	178	208	179	182	182	157	195	

NRR / Unsur	3,81	3,33	3,42	4,00	3,44	3,50	3,50	3,02	3,75	
NRR Tertimbang/Unsur	0,42	0,37	0,38	0,44	0,38	0,39	0,39	0,33	0,41	3,49
IKM Pelayanan										87,37

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Nilai	Mutu
U1	Persyaratan	3,81	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	A
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,50	B
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,50	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,02	B
U9	Penanganan Pengaduan Sarana, dan Masukan	3,75	C

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,000 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024 SEMESTER I**



**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN TABANAN
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka unit penyelenggara pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana periode Tahun 2024 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024 Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,62	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	B
3	Waktu Penyelesaian	3,02	C
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,69	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	B
7	Perilaku Pelaksana	3,37	B
8	Sarana dan Prasarana	3,35	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,56	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Pengendalian dan Pendistribusian Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi serta Pelaksanaan Pelayanan KB di Daerah Kabupaten/Kota	√	√	√	√	Bidang Keluarga Berencana

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	– Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan – Memberikan punishment/sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja	Sudah	Monitoring dan evaluasi secara berkala oleh kepala bidang. Jika ada pasien yang membludak agar dapat diberikan penambahan staf		-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- 2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penang gung Jawab	Stakeholder Terkait
1	– Melakukan pengawasan yag konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan – Memberikan punishmen/sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja	Monitoring dan evaluasi secara berkala oleh kepala bidang. Jika ada pasien yang membludak agar dapat diberikan penambahan staf	1 Tahun	Kepala Dinas	Bidan dan Dokter pada Faskes

Tabanan, 29 Nopember 2024
Kepala Dinas Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Tabanan



Dra. Iy Wayan Mariati, M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19680926 199403 2 008